

金融ADR制度について

当社では、保険業法に定める指定紛争解決機関として金融庁から指定を受けた社団法人生命保険協会（以下、生命保険協会）と手続き基本契約を締結しました。

なお、生命保険協会に設置された「生命保険相談所」がその業務を行うこととなります。

< 指定紛争解決機関制度 >

指定紛争解決機関制度とは、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）の中核となる制度であり2010年4月に導入され、2010年10月に各金融機関と指定紛争解決機関との契約締結が行われました。

指定紛争解決機関では保険契約者等からの相談もしくは苦情の申出、または保険契約者等もしくは生命保険会社からの紛争の申立があったとき、これに応じて公正・中立な立場から、迅速かつ透明度の高い処理を行うことによって生命保険に対する一般の理解と信頼を深め、保険契約者等の正当な利益の保護に資することを目的としています。

「生命保険相談所」では、生命保険に関する様々なご相談や苦情、ご照会をお受けし、お客様の疑問やお悩みを整理し、解決に向けたアドバイスをいたします。また、生命保険会社に対し、解決の依頼や和解の斡旋などを行います。生命保険会社と契約者等との間で十分な話し合いをしても問題が解決しない場合、「裁定審査会」に裁定申立てをしていただくことで、「裁定審査会」が公正・中立な立場で審理・裁定し和解案を提示することになります。

詳しくは、生命保険協会のホームページをご覧ください。

(社) 生命保険協会ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/contact/>